

**YAYASAN LEMBAGA PEDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI  
UNIT PELAYANAN TEKNIS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIIL KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyusunan Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau

**Oleh :**

**ULVA MEGASATIA**

**NPM : 177310012**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU  
2022**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Ulva Megasatia  
NPM : 177310012  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)  
Judul Penelitian :Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan  
Di Unit Pelayanan Teknis Kependudukan Dan  
Pecatatan Sipil Kecamatan Rupa Kabupaten  
Bengkalis

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk di uji dalam sidang komprehensif

Pekanbaru,22 april 2021

Turut Menyetujui

Mengetahui

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Dra. Hj.Monalisa.,M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Ulva Megasatia  
NPM : 177310012  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Penelitian : Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan  
Di Unit Pelayanan Teknis Kependudukan Dan  
Pecatatan Sipil Kecamatan Rupat Kabupaten  
Bengkalis

Naskah skripsi secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 11 Maret 2022

Ketua,

Sekretaris,

**Dra. Hj. Monalisa, M.Si**

**Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP**

Anggota,

**Andriyus, S.Sos., M.Si**

Mengetahui,

wakil dekan I,

**Indra Safri S.Sos, M.Si**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0085 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 30 Januari 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 31 Januari 2022 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ulva Megasatia  
 NPM : 177310073  
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
 Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rupert.**

Nilai Ujian : Angka : " 79,2 " ; Huruf : " B+ "  
 Keputusan Hasil Ujian : **Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda  
 Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si.	Ketua	1. 
2.	Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Andriyus, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Sulaiman Akmal, Lc., M.IP	Notulen	

Pekanbaru, 31 Januari 2022  
 An. Dekan,

**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
 Wakil Dekan I Bid. Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR 0085 /UIR-FS/KPTS/2022**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Ulva Megasatia  
N P M : 177310073  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di kantor Camat Rupa.

**Struktur Tim :**

- |                                   |                                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dra. Hj. Monalisa, M.Si        | Sebagai Ketua merangkap Penguji      |
| 2. Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Andriyus, S.Sos., M.Si.        | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 4. Sulaiman Akmal, Lc., M.IP      | Sebagai Notulen                      |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 30 Januari 2022  
Dekan,

  
**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si**  
NPK : 080102337

**Tembusan Disampaikan Kepada :**

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi .....
4. Arsip -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ulva Megasatia  
NPM : 177310012  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)  
Judul Penelitian : Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan  
Di Unit Pelayanan Teknis Kependudukan Dan  
Pecatatan Sipil Kecamatan Rupal Kabupaten  
Bengkalis

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 11 Maret 2022

An. Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

**Dra. Hj.Monalisa.,M.Si**

**Dita Fisdian Adni, S.IP.,M.IP**

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua,

**Indra Syafri, S.Sos, M.Si**

**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur kehadiran ALLAH SWT, diiringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Unit Pelayanan Teknis Kependudukan dan Pocatatan Sipil Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis”. Dalam penyelesaian usulan penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan, baik berupa waktu, tenaga, kritik dan saran serta diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah skripsi. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H.Syafrinaldi, SH.,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah bersedia menerima penulis menjadi salah satu mahasiswa Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan sarana dan prasarana yang memadai dalam proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S. IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu pemerintahan yang telah bersedia memberikan bantuan dalam

pemilihan judul skripsi ini sehingga layak diangkat sebagai suatu karya ilmiah.

4. Ibuk Dra. Hj.Monalisa.,M.Si sebagai pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama belajar di Universitas Islam Riau, semoga ilmu yang Ibu dan Bapak berikan dapat bermanfaat dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dan seluh staff serta Karyawan-Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis khususnya dalam administrasi.
7. Teristimewa orang tua penulis Emak dan Bapak, Kakak-Kakak dan adik penulis yang memberikan kasih sayang yang tiada banding serta sebagai support system dan selalu memberikan dukungan baik moral dan juga moril tiada henti terhadap penulis agar penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Kepada teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2017 terutamamy bestie , Memey selaku kang edit yang sedia setiap saat membantu, Yolahers dan Nurhasanah yang selalu menyemangati, serta



Gadis dan Deby sebagai pendorong yang telah memberikan saran, motivasi, dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Atas bantuan yang telah diberikan para pihak dalam membantu penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini penulis mengucapkan terimakasih, semoga Allah SWT melimpahkan rahmatNya kepada kita semua, Aamiin

Pekanbaru, 11 maret 2022

Penulis,

**Ulva megasatia**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
2.1 Studi Keputakaan .....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pikir.....	31
2.4 Oprasional Konsep .....	33
2.5 Operasional Variabel .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Penelitian .....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5 Teknik Analisis Data .....	39
3.6 Jadwal Penelitian .....	39

**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis ..... 41

4.2 Gambaran umum Kecamatan Rupa..... 44

4.3 Geografis Kabupaten Bengkalis ..... 46

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 52**

**BAB VI PENUTUP ..... 66**

**DAFTAR PUSTAKA ..... 70**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR TABEL

1.1 Nama Desa Dan Jumlah Penduduk Yang Memiliki Ktp Di Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
2.2 Operasional Variable Tentang Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT DukCapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis.	34
3.1 Informan Penelitian.....	37
3.2 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian .....	39
4.1 Sarana Dan Prasarana Di Kantor DukCapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis.....	48
5.1 Identitas Informen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
5.2 Umur Informan Penelitian.....	54
5.3 Tingkat Pendidikan Informan .....	55

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikir .....	32
4.1 Struktur Organisasi Di DukCapil Kecamatan Rupert .....	51



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini, perkembangan dunia usaha semakin pesat. Setiap orang harus bisa untuk berjuang dan beradaptasi dengan setiap perkembangan dan itu agar dapat tetap bertahan. Kebanyakan perkembangan yang terjadi pada zaman modern ini ditujukan untuk memberikan kemudahan dan pelayanan pada masyarakat umum.

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah di keluarkan untuk menggantikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Undang-undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah di sempurnakan sebanyak dua kali. Penyempurnaan yang pertama dengan dikeluarkan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tetang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah. Adapun perubahan kedua ialah dengan di keluarkannya Undang-Undang nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Serangkaian Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 beserta perubahan-perubahannya tersebut menyebutkan adanya perubhan susunan pemerintahan

daerah. Susunan pemerintahan daerah kabupaten, DPRD. Pemerintahan daerah terdiri atas kepala daerah dan DPRD dibantu oleh perangkat daerah. Pemerintahan daerah provinsi terdiri atas pemerintahan daerah provinsi dan DPRD provinsi. Adapun pemeritahan daerah kabupaten/kota terdiri atas pemerintahan daerah kabupaten/kota dan DPRD kabupaten/kota.

Seiring berubahnya susunan pemerintahan daerah, kewenangan pemerintah daerah pun mengalami beberapa oerubhan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 kewenangan pemerintahan daerah meliputi hal-hal sebagai berikut.

1. Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dalam sistem Negara Kaesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintahan daerah melaksanakan urusan pemerintahan konkuren yang diseahkan oleh pemerintahan pusat menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dengan berdasarkan atas asas tugas pembantuan.
3. Pemerintahan daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan presiden dan pelaksanaannya dilimpahkan kepada gubernur dan buoati/wali kota, dibiayai oleh APBN.

Apalagi untuk perkembangan teknologi yang terjadi saat ini. Para ilmuwan semakin banyak, sehingga ia menciptakan suatu Informasi Teknologi yang cepat,

akurat, sehingga waktupun tidak akan terbuang sia-sia untuk bisa mendapatkan pelayanan yang cepat pula. Salah satunya seperti yang akan kita bahas dalam skripsi ini. Yakni layanan yang dilakukan pemerintah, untuk memberikan kemudahan pada masyarakat, kemudian penggunaan sumber daya pemerintah secara efektif dan efisien yakni KTP-el.

Mulanya proses perekaman KTP Elektronik ditargetkan akan dilaksanakan secara serentak pada tanggal 1 Agustus 2011 namun terkendala terlambatnya pengiriman perangkat peralatan KTP Elektronik dan jadwal perekaman berubah menjadi 18 Agustus 2011 bentuk kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Urusan pemerintahan wajib non pelayanan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana diatur dalam pasal 12 Ayat (2) meliputi:

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Lingkungan hidup
- e. Administrasi kependudukan dan pencacatan sipil
- f. Pertanahan
- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah



- l. Penanaman modal
- m. Kepemudaan dan olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan dan
- r. Kearsipan

Sedangkan urusan pemerintahan sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat

(3) meliputi :

- a. Kelautan dan perikanan
- b. Pariwisata
- c. Pertanian
- d. Kehutanan
- e. Energi dan sumber daya mineral
- f. Perdagangan
- g. Perlindungan dan
- h. Transmigrasi

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan daerah dikatakan bahwa pemerintahan daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kabupaten Bengkalis memiliki 11 kecamatan, 19 kelurahan, dan 136 desa (dari total 166 kecamatan, 268 kelurahan, dan 1591 desa di seluruh Riau). Pada tahun 2017, jumlah penduduknya sebesar 537.142 jiwa dengan luas wilayah 6.975,41 km<sup>2</sup>. Kabupaten Bengkalis memiliki 11 kecamatan yaitu, Bengkalis, Bantan, Bukit Batu, Mandau, Rupert, Rupert Utara, Siak Kecil, Pinggir, Bandara Laksamana, Talang Muandau, Dan Bathin Solapan. Di Kabupaten Bengkalis mempunyai dua kecamatan yaitu, Kecamatan Rupert dan Kecamatan Rupert Utara. Pada UPT Dukcapil Kecamatan Rupert mereka Menyediakan pelayanan KTP,

UPT Dukcapil Kecamatan Rupert memiliki beberapa jenis pelayanan, diantaranya :

1. Legalisasi dokumen kependudukan
2. Pelayanan data kependudukan
3. Pelayanan pindah datang penduduk dari luar daerah
4. Pelayanan pindah penduduk ke luar daerah dalam wilayah NKRI
5. Penerbitan kartu keluarga (KK)
6. Penerbitan kartu tanda penduduk
7. Penerbitan surat keterangan tempat tinggal
8. Pelayanan pindah datang orang asing
9. Penerbitan kartu identitas anak (KIA)

Dalam pembuatan KTP memiliki Prosedur layanan sebagai berikut :

1. Penduduk datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan dan surat foto copy KK.

2. Mengambil Nomor Antrian.
3. Tunggu pengambilan sesuai nomor antrian.
4. Menuju ke ruangan yang ditentukan.
5. Petugas melakukan pengungkit data penduduk dengan basic data.
6. Melakukan foto (digital).
7. Tanda tangan ( dalam alat perekam tanda tangan).
8. Perekam sidik jari ( pada alat perekam sidik jari) dan sken retina mata.
9. Petugas membutuhkan ttd dan stempel pada surat panggilan sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan rekam foto, tanda tangan, dan sidik jari.
10. Proses selesai.

Pada dinas atau badan dapat dibentuk UPT untuk melaksanakan kegiatan administrasi masyarakat di daerah rupa agar dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Sebelum terbentuknya UPT dukcapil kecamatan rupa pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya dilaksanakan di Disduk Capil Kabupaten Bengkalis, namun seiring berjalannya waktu karena meningkatnya jumlah pertumbuhan penduduk yang tidak memungkinkan bagi seluruh masyarakat Kabupaten Bengkalis untuk melakukan berbagai kegiatan pencatatan Administrasi pada Disduk Capil Kabupaten bengalis sehingga di bentuklah UPT di masing-masing Kecamatan salah satunya di UPT Dukcapil Kecamatan Rupa untuk mempermudah masyarakat yang ingin melakukan berbagai pencetakan Administrasi.

Dalam pembentuka UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki dasar hokum Nomor 471/216/ Dukcapil kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota Seluruh Indonesia. Melaksanakan amanah Pasal 8 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang perunahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dab Pasal 37 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006.

UPT Dukcapil kecamatan rupaat masih bergabung dan berlokasi di kantor camat rupaat, dikarenakan masih belum memiliki gedung tersendiri.

Subsidi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan salah satunya adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Rupaat Kabupaten Bengkalis.

**Tabel I.1 Nama Desa Dan Jumlah Penduduk Yang Telah Memiliki KTP**

No	Nama Desa	Jumlah Penduduk Yang Memiliki Ktp
1	Batu Panjang	2,856
2	Pergam	1779
3	Terkul	2904
4	Tanjung Kapal	2481

5	Sungai Cingam	1719
6	Teluk lecah	1692
7	Makeruh	1088
1	2	3
8	Hutan Panjang	1479
9	Pangkalan nyirih	1882
10	Sukarjo mesim	1236
11	Darul Aman	1186
12	Parit Kebumen	1091
13	Sri Tanjung	9032
14	Pancur Jaya	1013
15	Pangkalan Pinang	588
16	Dungun Baru	919

Sumber : Upt Dukcapil Kecamatan Rupert 2020

Fenomena yang terjadi di administrasi kependudukan di kantor disduk capil kecamatan rupert dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis”

1. Masih kurangnya persediaan blanko yang ada di UPT Dukcapil kecamatan rupert.
2. Dari gambaran yang dilakukan oleh peneliti dengan hasil wawancara, salah satu alasan penduduk belum memiliki KTP-el itu karena jangka waktu penyelesaian yang seharusnya diselesaikan selama 14 hari kerja dan

penyelesaian dilakukan sejak berkas dinyatakan lengkap tetapi pada kenyataannya KTP-el itu selesai lebih dari waktu yang ditentukan bahkan lebih dari 3 bulan.

3. Hambatan yang dialami oleh masyarakat yang ingin membuat KTP-el adalah jarak tempuh bagi masyarakat yang ingin membuat KTP, kurangnya sarana prasarana seperti alat perekam untuk membuat ktp sering rusak saat masyarakat ingin membuat Ktp dan keterbatasan jaringan yang kadang terganggu sehingga masyarakat yang saat itu ingin melakukan perekaman KTP di tunda.

### **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan apa yang telah penulis uraikan diatas, mak dapat dirumuskan pokok permasalahan penelitian ini sebagai berikut, yaitu :

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert?
2. Apa Saja Hambatan Dalam Pelayanan Pembuatan KTP-el Di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian**

- a. Untuk mengetahui pelayanan dalam pembuatan KTP-el pada UPT Dukcapil Kecamatan Rupert.
- b. Untuk mengetahui hambatan pelayanan KTP-el pada UPT Dukcapil Kecamatan Rupert.

## 2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini di harapkan dapat mengacu pada perkembangan Ilmu Pemerintah minimal dapat memeperkaya inventaris penelitian di bidang yang bersangkutan
- b. Manfaat bagi kepentingan akademis, bagi mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan tentang bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan (Tentang pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di kecamatan rupa di kabupaten bengalis
- c. Manfaat praktis, sebagai pengetahuan baik bagi diri sendiri, masyarakat, lembaga lembaga pemerintahan yang bersangkutan.



## BAB II

### STRUKTUR KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERFIKIR

#### 2.1 Studi Kepustakaan

Tinjauan pustaka merupakan uraian tentang teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah penelitian sekaligus juga menjadi landasan teori dalam penelitian, agar dapat diketahui bagaimana hubungan dan dimana posisi pengetahuan yang telah ada, perlunya ada usulan terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan dengan topic masalah yang diangkat untuk memungkinkan pembaca meningkatkan cekerlawan dari segi tujuan dan hasil penelitian.

##### 1. Konsep Pemerintah

Menurut Ndraha (2011;6) pemerintah adalah organ yang berwenang memperoleh pelayanan public dan berkewajiban memperoleh pelayanan civil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan ini, bahkan warga Negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat beranda secara sah (legal) di wilayah Indonesia, berhak menerima layanan civil tertentu, dan pemerintah wajib melayaninya.

Menurut Maulidiah (2014;4) pemerintah memiliki tiga fungsi yang hakiki, yang merupakan penjabatan dari tugas pokok pemerintah, ketiga fungsi hakiki pemerintah tersebut, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat (*service*), membudayakan segala potensi yang dimiliki (*empowerment*), serta melaksanakan pembangunan (*devwlopment*).



Sehingga pemerintahan diartikan sebagai segala hak baik berupa perbuatan, urusan, kegiatan dan sebagainya yang memerintah atau pemerintahan merupakan suatu perbuatan memerintah yang tidak dapat terlepas dari sebuah sistem, karena sistem dan pemerintah akan selalu berjalan beriringan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pemerintah daerah diartikan sebagai penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat.

Pemerintah berkewajiban secara terus menerus berupaya memberdayakan masyarakat agar meningkatkan keberdayaan sehingga pada gilirannya masyarakat memiliki kemampuan untuk melayani dirinya sendiri atau memenuhi kebutuhan secara mandiri terlepas dari campur tangan pemerintah. Dibandingkan dengan Fungsi-fungsi pemerintahan secara umum berkenaan dengan fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan.

Tugas pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Kemudian dijelaskan lebih lanjut bahwa tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada penduduk, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi (kaufman dalam Thoba, 1995;101).

Secara umum tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid 2000:13) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Menjaga keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan daei luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan di dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
- b. Memulihkan ketertiban dan mencegah terjadinya keributan antara masyaraat, menjamin perubahan aparatur yang terjadi dalam masyarakat yang dapat berjalan langsung secara damai.
- c. Peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakang keberadan mereka.
- d. Melakukan pelayan umun, dengan memberikan pelayanan umum dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga-lembaga pemerintahan, atau akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah.
- e. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
- f. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
- g. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup.

## 2. Konsep Pemerintahan Daerah

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, merupakan kepala daerah sebagai unsur peyelenggaraan pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sedangkan pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintahan daerah dan dewan

perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan.

3. Berdasar bunyi Pasal 18 UUD 1945, bisa ditarik benang merah bahwa “Indonesia adalah Negara kesatuan yang didesentralisasikan” Dalam rangka melaksanakan peran desentralisasi , dekontralisasi dan tugas pembantuan, pemerintah daerah menjalankan urusan pemerintah konkuren, berbeda dengan pemerintahan pusat yang melaksanakan urusan pemerintahan absolut.
4. Urusan pemerintahan konkuren dibagiantara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota . Pembagian urusan tersebut didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisien, dan eksternalitas, serta kepentingan strategi nasional urusan pemerintahan tersebut yang menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.
5. Urusan pemerintahan konkuren terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan pilihan. Urusan pemerintahan wajib terbagi lagi menjadi uruds n prmrntintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

### **3. E- Government (E-Gov)**

Menurut World Bank E-Governmet adalah pemerintahan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungan dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait. E-Government mengacu pada

penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti penggunaan internet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya.

E-Government menurut Pascual (2003) adalah teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintahan dan pihak-pihak lain, didalamnya melibatkan otomisasi dan komputerisasi pada prosedur paper based yang akan mendukung cara baru dalam kepemimpinan, cara baru dalam mendiskusikan dan menetapkan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam mendengarkan warga dan komunikasi, serta cara baru dalam mengorganisasikan dan menyampaikan informasi.

Tujuan E-Government, ketika pemerintahan telah berkomitmen mengembangkan good government atau kata pemerintahan yang baik, maka pelayanan publik menjadi salah satu titik strategi yang harus mendapat perhatian khusus. Terdapat beberapa pertimbangan terkait hal tersebut (Dwiyanto, 2005) :

1. Pelayanan publik adalah ranah dimana Negara berinteraksi secara intensif dengan warganya.
2. Pelayanan publik merupakan ranah dimana berbagai aspek good governance dapat diartikan secara relative lebih mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur ketatapemerintahan.

Manfaat E-Government, Implementasi e-government memiliki banyak manfaat khususnya dalam menunjang efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

#### **4. Konsep Efektifitas**

Efektifitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. Efektifitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi karena keduanya memiliki arti yang berbeda, walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efisiensi. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektifitas secara langsung di hubungkan dengan pencapaian tujuan.

Menurut Martoyo (2002) Efektifitas sebagai kondisi atau keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak di capai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan.

Menurut Hidayat (1986) Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang tercapai, makin tinggi efektifitasnya.

Menurut Gibson mengatakan bahwa efektifitas adalah suatu penelitian yang dibuat sehubungan dengan presentasi individu, kelompok dan organisasi (dalam Mawami,2003;40).

Terdapat beberapa cara pengukuran terhadap efektifitas, sebagai berikut:

1. Keberhasilan program

2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat input dan output
5. Pencapaian tujuan menyeluruhan

Menurut Siaga (2002:169) menambahkan bahwa ada tujuh elemen kunci dalam suatu sistem penelitian efektifitas yaitu:

1. Suatu penelitian adalah kinerja para pegawai sehingga diperoleh informasi akurat tentang kinerja.
2. Standar efisiensi kinerja digunakan sebagai alat ukur.
3. Alat pengukuran efisiensi kinerja ciri-cirinya adalah mudah digunakan, dapat dioercaya, menunjukkan perilaku yang kriterial, dapat didiversifikasi oleh orang lain, mengukur kinerja yang ditampilkan secara regular.
4. Menghasilkan penilaian efisiensi kinerja yang objektif
5. Hasil penilaian kinerja tercatat secara akurat dan lengkap dalam arsip kepegawaian setiap pegawai.
6. Bahan informasi yang diperoleh dari penilaian efisiensi kinerja akan digunakan oleh organisasi untuk berbagai kepentingan pengambilan keputusan.
7. Penilaian efisiensi kinerja merupakan kegiatan yang sifatnya suklikal, artinya terjadi secara berkala dalam kehidupan kekaryaan seseorang dalam suatu organisasi.

Menurut Fathoni (2006:29) mengatakan efektifitas adalah pemnfaatan sumber daya, dana, sarana dan sarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sevelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu terntentu, tepat pada waktunya. Beratri efektifitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal yaitu:

1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi.
2. Jumlah dan mutu barang dan jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan
3. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu sudah ditetapkan
4. Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan

Jadi jelaslah bahwa efektifitas merupakan usaha yang dapat berhasil tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

#### **5. Konsep Otonomi Daerah**

Dalam pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menyebutkan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepenntingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Proses peralihan dan sistem dekonstralisasi ke sistem desentralisasi. Otonomi adalah pemyerahan urusan pemerintahan pusat kepada pemerintahan daerah yang bersifat operasional dalam rangka sistem borokrasi pemerintahan.

Tujuan otonomi adalag mencapai efesiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

## 6. Konsep Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa . Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Nugroho (2003:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak juga dikaitkan dengan suatu produk. Sedangkan menurut Hardiyansyah (2011:10) *service* adalah produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan (Hardiyansyah, 2011:10).

Arti pelayanan menurut Surjadi, (2009:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

### 1. Definisi Pelayanan

Menurut Gronroos (1990:27) Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang



terjadi sebagai akibat adanya intreraksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Levey dan Loomba (1973) Pelayanan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelurga, kelompok ataupun masyarakat. Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

## 2. Asas Pelayanan

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

### a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

### b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipasif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian dan penerimaan pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Prinsip Pelayanan

Pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan public

2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
  3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  - d. Akurasi  
Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
  - e. Keamanan  
Proses dan produksi pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
  - f. Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
  - g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
  - h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. **Kedisiplinan, Keseponan dan Keramahan**

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. **Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

4. **Ciri-Ciri Pelayanan**

Ciri-ciri pelayanan menurut Gasperz (1997:241) adalah:

- a. Pelayanan merupakan *output* tak berbentuk (*intangible output*)
- b. Pelayanan merupakan *output variable*, tidak standar
- c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi
- d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
- e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses pemberian pelayanan
- f. Keterampilan personel diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
- g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal

- h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan
- i. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan
- j. Pengukuran efektifitas pelayanan bersifat subyektif
- k. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses

#### 5. Karakteristik Pelayanan

Karakteristik pelayanan menurut Nisjar (1997:126) :

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokrasi yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
- b. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut.
- c. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- d. Memberikan pelayanan senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.
- e. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.

- f. Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu diperlakukan dengan motto *“Costumer is king and costumer is always right”*.
6. Unsur-unsur Pelayanan
    - a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
    - b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
    - c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
    - d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  7. Hakekat Pelayanan
    - a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.

- b. Mendorong upaya mengefektifitaskan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guns fsn berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

8. Standar pelayanan public

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

## 7. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2005;5) pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Wasistiono (2001;6) yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Menurut Sinambela (2017;5) menyebutkan bahwa pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
4. Partisipasif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

#### **8. . Konsep Pelayanan Sipil**

Menurut Saefullah (1999;8) mengemukakan bahwa secara operasional pelayanan urusan yang diberikan pemerintahan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan orang perorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya. Selanjutnya pelayanan yang diberikan secara orang perorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, masuk ke lembaga pendidikan, memperoleh kartu penduduk dan surat lainnya, pembelian karcis perjalanan dan sebagainya.

## 9. Konsep Administrasi Kependudukan

### a. Adminstrasi Kependudukan

Dalam peraturan pemerintahan tentang pelaksanaan undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagai mana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan dijelaskan bahwa: Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencacatan sipil, pengelolaan informasi Admnistrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunanan sektor lain.

### b. Kartu Tanda Penduduk (KTP-el)

KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang menurut sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi pada data base kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) yang tercsntum nomor induk kependudukan (NIK) NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Fungsi dan kegunaan KTP-el adalah:

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP local untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Penerepan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 PePRES No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional PePRES No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas PePRES No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK menurut kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tanda tangan penduduk yang bersangkutan.
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan.
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana penduduk pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : untuk WNI, dilakukan di Kecamatan, dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana.
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang di mulai dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk kanan penduduk yang bersangkutan.
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh peraturan Menteri.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur dan acuan untuk menyelesaikannya, penelitian terdahulu memudahkan penulis dalam menentukan langkah-langkah yang sistematis untuk penyusunan penelitian dari segi teori maupun konsep.

Menurut ikhsan (1996) menyatakan bahwa tinjauan pustaka harus mengemukakan hasil penelitian lain yang relevan dalam pendekatan permasalahan penelitian yaitu teori, konsep-konsep, analisa, kesimpulan, kelemahan dan keunggulan pendekatan yang dilakukan orang lain dalam penelitian, pelajar harus belajar dari penelitian lain, untuk meghindari dan pengulangan penelitian atau kesalahan yang sama seperti yang dibuat oleh penelitian sebelumnya.

**Tabel 2.1 Penelitian terdahulu**

NO	JURNAL	PERBEDAAN	PERSAMAAN
1	Ahmad Al Fukron/ Kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan E-Ktp kabupaten Merangin	Lokasi penelitian Kabupaten Merangin  Dalam penelitian ini membahas hambatan kualitas pelayanan E-KTP	Kurangnya pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat

1	2	3	4
2	Novi Andi/ Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Metro Utara (Aplikasi Metode Importance Performance Analysis) Pelayanan Dan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Metro	Lokasi Penelitian Kecamatan Metro utara  Dalam Penelitian Ini Membahas Tentang Pelayanan Pembuatan KK dan E-KTP	Kurangnya pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat
3	A. Holidi/ Pelayanan KTP-el di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanjung jebung barat	Lokasi Penelitian Di Kabupaten Tanjung Jebung Barat  Peneilitian Ini Membahas Tentang Pelayanan KTP Didinas Tanjung Jebung Barat	Kurangnya pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat

### 2.3 Kerangka Pikir

Kerangka piker adalah serangkaian konsep kejelasan antar konsep tersebut di rumuskan oleh penelitian didasarkan tujuan pustaka, dan meninjau teori yang di susun dan hasil-hasil penelitian terdahulu. Kerangka pikir ini sangat di perlukan untuk menspesifikasikan penelitian, agar tujuan dan maksud dari penelitian ini

dapat di bahas dengan mudah, dipahami dengan baik, dan mempermudah bagi peneliti untuk menentukan indicator penelitian.

**Gambar II.1 Kerangka pikir Tentang Efektifitas pelayanan administrasi kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis**



## 2.4 Oprasional Konsep

Konsep merupakan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau alami. Konsep mempunyai tingkat generasi yang berbeda-beda. Semakin dekat suatu konsep kepada realita, maka semakin dekat konsep itu diukur.

Untuk memudahkan penganalisisan dan tidak mengaburkan konsep agar tujuan penelitian dapat tercapai maka penulis membatasi dan mengoprasionalkan konsep-konsep yang dipakai, konsep-konsep tersebut antara lain :

1. Tranparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.
2. Akuntabilitas yakni pelayan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
4. Partisipasif yakni pelayan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak yakni pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

## 2.5 Oprasional Variable

Oprasional variable merupakan kesimpulan dari konsep oprasional yang diharapkan dapat mempermudah penulisan dalam memahami variable penelitian Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.

**Tabel 2.3 : Operasional variabel tentang Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis**

Konsep	Variable	Indikator	Item Yang Dinilai
Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dalam Sinambela (2010;6)	Pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk	1. Transparansi	a. Terbuka b. Mudah dan dapat diakses semua pihak c. Disediakan secara memadai d. Mudah dimengerti
		2. Akuntabilitas	a. Prosedur sederhana b. Biaya gratis c. Dan dapat di Pertanggung jawabkan
		3. Kondisional	a. Sesuai kondisi dan kemampuan pemberi b. Sesuai kondisi dan kemampuan penerima



1	2	3	4
		4. Partisipasi	c. Efisiensi d. Efektif a. Memperhatikan aspirasi b. Memperhatikan kebutuhan c. Memperhatikan harapan masyarakat
		5. Kesamaan Hak	a. Tidak diskriminasi terhadap suku b. Tidak diskriminasi terhadap ras c. Tidak diskriminasi
		6. Keseimbangan Hak	a. aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public b. Memenuhi kewajiban pemberian layanan Memenuhi hak-hak pengguna layanan

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tipe penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka jenis penelitian yang akan digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan dari hasil data yang diperoleh di lapangan.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Dimana peneliti adalah sebagai kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangsula (gabungan). Aanalisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekan makna dari pada generalisasi.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor Camat di ruangan UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis penulis melakukan penelitian ini disebabkan karena penulis menemukan nya tidak terlaksana dengan baik dalam memberikan proses Pelayanan Kartu Tanda penduduk (KTP) pada masyarakat

### 3.3 Informan

Informan adalah penggambaran dari suatu populasi dengan ukuran yang dapat diukur, informen dikumpulkan dengan dan dihitung dengan statistic, seseorang peneliti dapat membuat kesimpulan dari informen dalam suatu populasi.

Teknik penentuan informen yang dilakukan oleh penelitian dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Menurut sugiyono, “Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2010:300)

**Tabel III.1 : Tabel Informan Dalam Penelitian Tentang Efektivits Pelayanan Administrasi Kependudukan Di UPT Dukcapil Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis**

NO	Informan	Nama
1	Kepala UPT Dukcapil	Eka Oktariani,PE. S.E
2	Pegawai Perekam Ktp	Zulkifli
3	Masyarakat	- Asri Novi - Dewi Fatimah - Sudirman

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan pengumpulan data, antara lain:

1. Observasi pengamatan langsung

Observasi pengamatan langsung merupakan teknik yang dilakukan dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, guna untuk lebih mengetahui sejauh mana pelaksanaan Administrasi kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Rupert.

#### 2. Interview(Wawancara)

Inteview merupakan pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan melakukan tanggung jawab kepada responden yang berhubungan dengan dengan kegiatan penelitian karna data yang dibutuhkan belum begitu akurat dengan teknik Quisioner.

#### 3. Dokumentasi

Dilakukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi sumber-sumber informasi khusus dari tulisan buku-buku, relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, dan data yang relevan penelitian.

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden yang berkaitan dengan Studi Pelayaran Kartu Tanda Penduduk (Ktp) Pada UPT Dukcapil Kecamatan Rupert.

#### 2. Data Skunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari pegawai kantor UPT Dukcapil Kecamatan Rupert. Adapun jenis data sekunder yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

Data wajib KTP dan kepemilikan KTP-el kecamatan Peraturan Perundang-Undangan yang menyangkut Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada UPT Dukcapil Kecamatan Rupert.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengamatan data peneliti dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data seperti quisioner, dokumentasi, wawancara observasi, dan setelah data terkumpul semua maka kemudian peneliti mengelompokkan data tersebut di olah dengan analisis univariate yaitu seluruh hasil penelitian dikumpulkan kemudian di bentuk kedalam table frekuensi.

### 3.7 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

**Tabel 0.1 Tabel Jadwal Waktu Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2021																												Ket
		Desember				Januari				Februari				Maret				September				oktober								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Penyusunan UP	x	x	x	X	x	x	x	X																					
2	Seminar UP													x																

3	Perbaikan UP																																																										
4	Penelitian Lapangan																																																										
5	Pengelolaan data																																																										
6	Bimbingan Skripsi																																																										
7	Ujian Skripsi																																																										
8	Revisi dan Pengesahan Skripsi																																																										

*Sumber: Modifikasi penulis 2021*

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM

#### 4.1. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 Lembaran Negara Nomor 25 Tahun 1956, ditentukan bahwa Kabupaten Bengkalis dengan ibukotanya Bengkalis dipimpin oleh seorang Bupati Kepala Daerah Tingkat II. Kabupaten Bengkalis merupakan wilayah kabupaten yang terluas nomor satu di Provinsi Riau. Provinsi Riau itu sendiri termasuk salah satu provinsi paling kaya di Indonesia. Kekayaannya meliputi hasil petambangan minyak bumi, batu bata, hutan, hasil perkebunan kelapa sawit, karet, hasil-hasil laut serta sungai, dan sebagainya.

Selanjutnya dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 16 tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai dan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam, maka luas wilayah Kabupaten Bengkalis menyusut menjadi 11.481,77 Km<sup>2</sup> dengan jumlah kecamatan setelah pemekaran sebanyak 8 kecamatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956, Kabupaten Bengkalis dengan ibu kotanya Bengkalis dipimpin oleh seorang Bupati Kepala

Daerah tingkat II. Kabupaten Bengkalis merupakan wilayah kabupaten yang terluas Nomor I di Provinsi Riau, Provinsi Riau sendiri termasuk salah satu provinsi paling kaya di Indonesia. Kekayaannya meliputi hasil pertambangan minyak bumi, batu bara, hutan, hasil-hasil perkebunan seperti kelapa sawit, karet, hasil-hasil laut serta sungai.

Bengkalis pada masa lalu memegang peranan penting dalam sejarah. Di mulai pada Tahun 1645 berdasarkan cerita rakyat yang ada Bengkalis merupakan kampung nelayan. Berdasarkan sumber sejarah, Pada Tahun 1678, daerah ini menjadi tempat pertemuan pedagang-pedagang Melayu, Jawa, Arab yang membawa barang dagangannya bersama dengan pedagang-pedagang dari Palembang, Jambi, Indragiri, Aceh, Kedah, Perak, Kelong, Johor, Penang, Petani, Siam, Kamboja, Kocin, Cina dan orang-orang Minang Kabau yang mendiami Sumatera dan datang kesana untuk mengambil garam, beras, dan juga ikan (terubuk) yang banyak ditangkap oleh orang-orang selat.

Dalam perkembangannya, pada Tahun 1717 Bengkalis dijadikan sebagai baris penyerangan terhadap Johor oleh raja kecil. Di Bengkalis inilah, Raja kecil menyusun kekuatan angkatan perang. Selanjutnya, Raja kecil kerajaan Buntan yang kemudian disebut kerajaan Siak Pada Tahun 1723. Raja kecil beralih Sultan Abdul Jalil Rahmat Syah (1723-1748). Daerah kekuasaannya meliputi perbatasan Gasib, perbatasan Senapelan, perbatasan Sejahleh, perbatasan Perawang, perbatasan Sakai, perbatasan Petalang, perbatasan Tebing Tinggi, perbatasan Senggoro,



perbatinan merbau, perbatinan rangsang, kepenghuluan siak kecil, kepenghuluan siak besar.

Saat di dirikan nya kerajaan siak tersebut, Bengkalis dan Bukit batu dijakinan sebagai pos terdepan dalam rangka pertahanannya dengan pimpinan Datuk Laksamana Raja di Laut. Datuk Laksamana Raja di Laut membangun armada yang kuat serta membuat kapal-kapal perang yang dilengkapi dengan senjata yang di datangkan dari Negara-Negara islam.

Selanjutnya saat Bengkalis berada di kekuasaan Belanda, Bengkalis di jadikan Ibu Kota Keresidenan Sumatera Timur. Namun demikian, Belanda kemudian memindahkan ibu kota Keresidenan dari Bengkalis ke Medan. Setelah itu Bengkalis di jadikan ibu kota Afdeling Bengkalis sampai akhir kekuasaan Belanda di Indonesia. Sedangkan saat pendudukan Jepang, Bengkalis di jadikan ibu kota Bengkalis Bun.

Sementara itu, perjuangan masyarakat Bengkalis untuk mempertahankan kemerdekaan mencapai puncaknya ketika Belanda berhasil menduduki Bengkalis lagi Pada Tanggal 30 Desember 1948. Pada saat itu, Belanda mendapat perlawanan yang cukup dahsyat dari masyarakat Bengkalis.

Berikut ini Nama-nama yang pernah menjabat menjadi Bupati di Kabupaten Bengkalis dari masa ke masa adalah Dr. R. Sumitro (1945-1946) Dt Ahmad (1946-1949) H. Muhammad (1949-1953) BA. Muktar (1953-1958) Abdul Syafii (1958-1960) Zalik Aris (1960-1974) Himron Saheman (1974-1979) Ismail

Yusuf (1979-1984) H. Johan Syarifuddin,SH (1984-1989) M. Azaly Djohan,SH (1989-1994) H.Fadlah Sulaiman,SH (1995-2000) Drs H. Syamsurizal,MM (2000-2010) H. Herlian Saleh (2010-2015) Amril Mukminin,SE,MM (2015-2020) Kasmarni, S.Sos, MMP (2020 - Sekarang).

#### **4.2 Gambaran Umum Kecamatan Rupert**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai. Sebelum Undang-Undang tersebut ditetapkan, Kabupaten Bengkalis, Kota Dumai dan Kecamatan Rupert masih menjadi satu Kabupaten. Setelah terjadinya pemekaran antara Kabupaten Bengkalis dan Kota Dumai menyebabkan Kecamatan Rupert memiliki jarak tempuh yang sangat jauh menuju Kabupaten Bengkalis.

Sejarah Nama Pulau Rupert berasal dari cerita para tetua zaman dahulu di daerah tersebut banyak pulau-pulau kecil dan pulau-pulau tersebut merapat. Sehingga menjadi pulau besar dan berpenghuni, di tengah pulau tersebut ada beberapa buah tasik yang di tumbuhi oleh tumbuhan laut yaitu pohon Perepat sesuai dengan perkembangan zaman nama pulau tersebut di nama kan pulau Rupert.

Kecamatan Rupert merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Bengkalis. Luas wilayah Kecamatan Rupert adalah 894,35 km<sup>2</sup>, dengan desa terluas adalah Makeruh dengan luas 100 km<sup>2</sup> atau sebesar 16,88% dari luas Kecamatan Rupert seluruhnya. Dan desa terkecil adalah Sukarjo Mesim dengan luas

26 km<sup>2</sup> atau sebesar 2,91% dari luas keseluruhan. Kecamatan Rupal memiliki 16 desa/Kelurahan tersebut adalah:

1. Batu Panjang
2. Terkul
3. Pergam
4. Tanjung Kapal
5. Sungai Cingam
6. Teluk Lecahs
7. Makeruh
8. Hutan Panjang
9. Pangkalam Nyirih
10. Sukarjo Mesim
11. Darul Aman
12. Parit Kebumen
13. Sri Tanjung
14. Pancur Jaya
15. Pangkalan Pinang
16. Dungun Baru



Luas wilayah Kecamatan Rupal adalah  $\pm 896.35$  km<sup>2</sup>. Dengan Desa terluas adalah Desa Makeruh sekitar  $\pm 151$  km<sup>2</sup> atau sebesar 16,85% dari luas Kecamatan Rupal secara keseluruhan. Dan Desa terkecil adalah Desa Pangkalan Pinang dengan luas  $\pm 11$  km<sup>2</sup> atau sebesar 1,23% dari luas keseluruhan.

Berdasarkan Luas wilayah Kecamatan Rupat berbatas dengan:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Selat Malaka
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota Dumai
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hilir
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bengkalis

#### 4.3 Geografis Kabupaten Bengkalis

Secara geografis, Kabupaten Bengkalis berada di  $2^{\circ}7'37,2''$  -  $0^{\circ}$  Lintang Utara dan  $100^{\circ} 30'25,2''$  Bujur Timur dengan luas  $7.777,93 \text{ km}^2$  dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Selat Malaka
- b. Sebelah Selatan berbatas dengan Kabupaten Siak dan Kabbupaten Kepulauan Meranti.
- c. Sebelah Varat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kota Dumai.
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Malaka dan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan batas-batas wilayah tersebut di atas Kabupaten Bengkalis terdiri dari 11 kecamatan yaitu sebagai berikut :

1. Bengkalis
2. Bantan
3. Bukit Batu

4. Bandar Laksamana
5. Siak Kecil
6. Mandau
7. Bathin Solapan
8. Pinggir
9. Talang Mandau
10. Rupal
11. Rupal Utara

Kecamatan Rupal mempunyai 16 Desa / Kelurahan yang sudah definitive dari status hukumnya. Dimana Tanjung Kapal, Batu Panjang, Terkul, dan Pergam merupakan kelurahan di Kecamatan rupal . Sedangkan Teluk Lecah, Sungai Cingam, Pangkalan Nyirih, Hitan panjang, Makeruh, Sukarjo Mesim, Parit Kebumen, Darul Aman, Sri Tanjung, Pancur Jaya, Pangkalan Pinang, Dungun Baru.

#### **1. Penduduk Kecamatan Rupal**

Jumlah penduduk Kecamatan Rupal pada Tahun 2019 tercatat sebanyak 39.516 Jiwa, yang terdiri dari 20.027 Jiwa Laki-laki dan 19.489 Jiwa Perempuan. Sebelumnya pada tahun 2016 jumlah penduduk di Kecamatan Rupal tercatat sebanyak 33.470 Jiwa, Tahun 2017 sebanyak 33.919 Jiwa, dan pada Tahun 2018 sebanyak 39.376 Jiwa.

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana berfungsi untuk mempermudah proses kegiatan, supaya tujuan bersama dapat tercapai. Selain mempermudah, adanya sarana dan prasarana juga mempercepat proses kerja organisasi atau lembaga. Produktifitas kegiatan dapat meningkat karena terbantu oleh adanya sarana dan prasarana.

Tabel Sarana dan Prasarana di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis

**TABEL 4.1 Sarana Dan Prasarana Di Kantor UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis**

No	Sarana dan prasarana	Jumlah / volume	Keterangan
1	Ruang tunggu antrian	Satu	Masih menumpang di Kantor Camat Rupert.
2	Ruang Laktasi	-	
3	Pojok Bermain Anak	-	
4	Mesin foto copy	Satu	
No	1	2	3
5	Alat Perekam KTP	Satu	Sering rusak
6	Toilet	Satu	
7	Parkir	Satu	
8	Layanan Antrian	Satu	Satu ruangan dengan ruang lain nya.
9	Genset	Satu	
10	Lemari Arsip	Satu	
11	Kantin	-	

*Tabel Sarana dan Prasarana di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Ruang Laktasi tidak ada dan pojok Bermain Anak tidak ada ruangan sehingga jika ada antrian ibu-ibu yang membawa bayi mereka akan berisik dan mengganggu kenyamanan para antrian yang lainnya. Ini dikarenakan Kantor UPT Dukcapil masih menumpang di Kantor Camat Rupert sehingga menyebabkan keterbatasan Ruang, Semua Ruang di jadikan menjadi satu mulai dari ruang tunggu, Ruang merekam data pembuat KTP, Ruang untuk lemari arsip, dan Ruang aparatur administrasi pembuatan KTP,

2. Pertanian

Kecamatan Rupert memiliki potensi pertanian yang sangat luas, yang tersebar pada setiap Desa / Kelurahan yang ada di Kecamatan Rupert baik itu berupa potensi pertanian, tanaman pangan, potensi pertanian sayur-sayuran, pertanian buah-buahan, dan perkebunan. Selain itu juga terdapat potensi peternakan, peternakan unggas bahkan perikanan.

3. Industri dan Perdagangan

Kecamatan Rupert memiliki potensi industri kecil dengan pekerja dibawah 20 Orang dan industri Mikro dan pekerja nya berjumlah di bawah 5 Orang yang ada pada Desa / Kelurahan di Kecamatan Rupert. Selain itu, Kecamatan Rupert juga memiliki fasilitas perdagangan yaitu 11 pasar tradisonal 2 swalayan, 246 toko / warung kelontong serta fasilitas Akomodasi yaitu warung makan dan minum 7 rumah makan dan 6 penginapan.

4. Transpotrasi

Alat transportasi di Kecamatan Rupat melingkupi transportasi darat dan Air karena wilayah Kecamatan merupakan daerah Daratan, Aliran sungai dan pesisir. Untuk alat transportasi di wilayah Desa / Kelurahan terdapat 7 yang menggunakan alat transportasi darat dan 5 menggunakan alat transportasi darat dan air. Sedangkan untuk alat transportasi antar Desa / Kelurahan hampir semua sudah bisa menggunakan alat transportasi darat dan air hanya desa Parit Kebumen dan Pngkalan Pinang yang menggunakan alat

### 3. Lambang Kabupaten Bengkalis



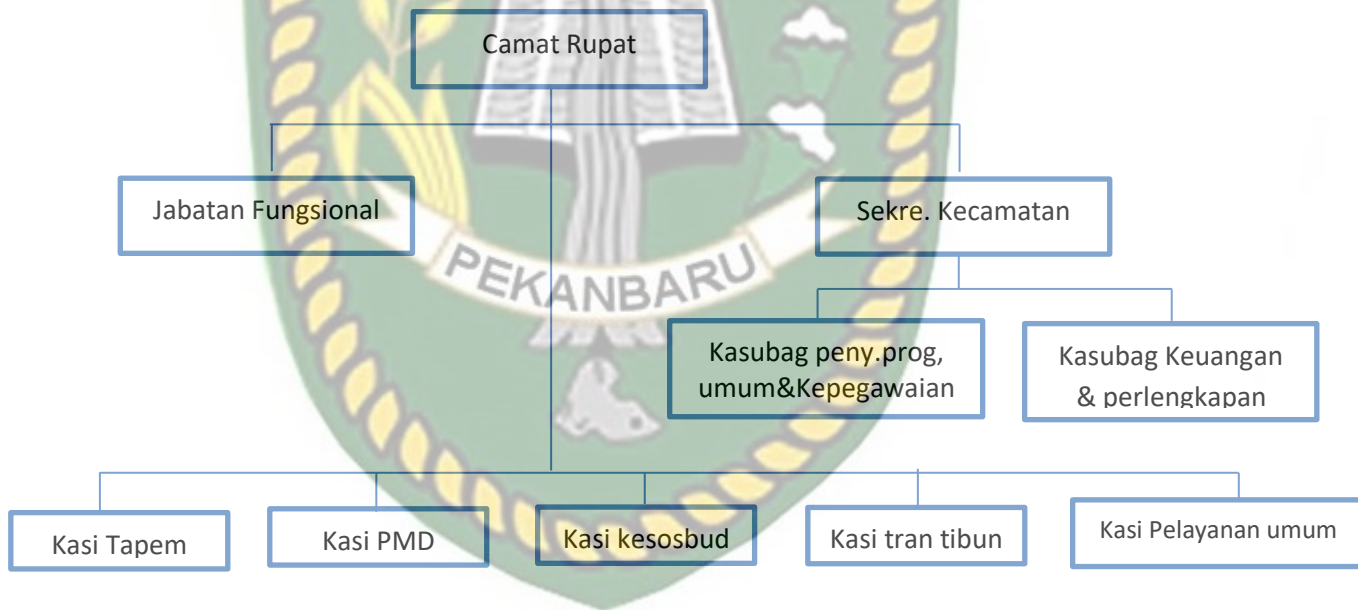
- a. Rotan melingkar yang berjumlah 17 ruas menandakan tanggal proklamasi, dan melambangkan persatuan dan kesatuan penduduk daerah.
- b. Perahu layar dengan layar terkembang melambangkan sarana utama perhubungan dan pengambilan hasil laut, berarti lambing wilayah perairan yang terdiri dari pada laut dan sungai, serta gelombang lima lapis melambangkan Pancasila
- c. Pohon rumbia dan pohon para masing-masing terdiri dari 4 pelepah dan 4 helai daun sehingga berjumlah 8, mengingatkan pada bulan Proklamasi, dan



melambangkan kesuburan tanah sebagai penghasil pangan yang potensial, berarti lambing ketahanan pangan dimasa sulit, dan melambangkan pertumbuhan ekonomi yang tinggi, dan untuk hubungan perdagangan ke luar daerah.

- d. Ikan Terubuk dengan jumlah sisik 45, mengingatkan tahun Proklamasi, dan melambangkan wilayah perairan penghalisan ikan lambah hasil laut yang potensial.

#### 4.1 Struktur organisasi UPT Duk Capil Kecamatan Rupert



Sumber: Kantor UPT Duk Capil Kecamatan Rupert

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### V.1. Identitas informan

Informan yang terdapat di dalam penelitian ini menurut data yang diperoleh melalui wawancara. Pemilihan informan di dasari atas kepentingan penelitian, mengingat jumlah yang di maksud sudah penulis dianggap memberikan jawaban dengan fenomena yang terjadi saat ini. Sebelum penulis membahas lebih dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupa Terlebi Dahulu penulis uraikan identitas informan sebagai berikut:

1. Jenis kelamin informan

Jenis kelamin juga mempengaruhi responden yang bersangkutan dalam bekerja, dimana yang masuk dalam organisasi desa atau aparat desa kebanyakan pria. Dan masyarakat kebanyakan wanita yang mendapatkan bantuan tersebut.

**Tabel 5.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT DukCapil Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis**

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Eka Oktariani. PE. S.E	Perempuan	Kepala Dinas UPT
2	Zulkifli	Laki-Laki	Pegawai Perekam KTP
3	Asri Nofi Dewi Fatimah Sudirman	Perempuan Perempuan Laki-Laki	Masyarakat

*Sumber dari penelitian lapangan 2021*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah informan responden penelitian Laki-Laki sebanyak 2 orang dan untuk informan Perempuan berjumlah 3 orang. Pada tabel di atas terlihat sedikit banyak laki-laki ketimbang perempuan. Dalam sebuah penelitian jenis kelamin informan tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian selama informan tersebut bersedia memberikan jawaban yang benar. Karena jenis kelamin tidak bisa menentukan pola pikir seseorang terhadap suatu penelitian.

## **2. Identitas berdasarkan usia**

Dalam penelitian ini tingkat umur juga merupakan salah satu dasar penulis untuk membedakan umur responden yang menjadi penelitian penulis sehingga dengan adanya perbedaan umur dapat memberikan gambaran dalam mencari

jawaban dari hasil penelitian penulis. Dari hasil wawancara dilapangan, maka diperoleh identitas responden penelitian berdasarakan umur.

**Tabel 5.2 Umur informan penelian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT DukCapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis**

NO	UMUR	JUMLAH
1	20-25	2
2	26-35	3
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>

*Sumber hasil penelitian , 2021*

Dari tabel di atas, dalam pengelompokan identitas berdasarakan umur informan di Kecamatan Rupert , maka penulis dapat mengemukakan bahwa pada 5 (lima) orang yang di jadikan informan. Ada 2 (dua) orang yang berumur 20-25 tahun, ada 3 (tiga) orang yang berumur 26-35 tahun.

### **3. Identitas Informan berdasarkan pendidikan**

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi pekerjaan atau jabatan seseorang dalam perusahaan atau pun kantor-kantor pemerintahan serta lembaga-lembaga non dapartement. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi cara berfikir seseorang dalam mengambil sebuah keputusan maupun dalam memberikan pendapat. Maka semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula keahlian dan pola pikir yang

dimilikinya. Dari hasil penelitian Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert dapat di ketahui tingkat pendidikan responden ini yang masuk dalam ruang lingkup penelitian ini dapat dilihat pada Tabel di bawah ini :

**Tabel 5.3 Tingkat Pendidikan informan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis**

NO	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Tidak Sekolah	-
2	SD	-
3	SMP	-
4	SMA	2
5	STRATA 1 (S1)	3
	<b>Jumlah</b>	<b>5</b>

*Sumber : hasil penelitian, 2021*

Seperti yang dilihat di table di atas di ketahui tingkat pendidikan informan dari 5 (lima) orang di Kecamatan Rupert ini berpendidikan, sebanyak 2 (dua) orang berpendidikan sekolah menengah atas (SMA) dan 3 (tiga) orang berpendidikan strata 1 (S1).

#### **A. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis**

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan poin utama yang menyatakan berhasil atau tidaknya suatu program. Dinas Kependudukan dan Pencacatan sipil Kecamatan Rupert merupakan lembaga public di bidang kependudukan dan Pencacatan Sipil. Dalam hal ini penulis ingin tahu mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis masih banyak hamabatan baik dari pihak petugas pelayanan maupun di Masyarakat itu sendiri.

Di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert diketahui bahwa secara luas pelayanan KTP belum memberikan kepuasan terhadap pelayanan pemohon yang ingin membuat KTP, hal ini terlihat bahwa kualitas pelayanan belum mengarah kepada apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam pembuatan KTP. Serta masih terlihat kurangnya jumlah pegawai, ketersediaan blanko dan kendala dalam alat perekam KTP.

Dari data yang di peroleh oleh penulis dari hasil wawancara pada informan maka penulis akan mengajukan hasil wawancara dalam bentuk uraian mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, Maka dapat dilihat indikator variabel berikut ini:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional

4. Partisipasi
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak

Berikut ini tanggapan informan terhadap indikator-indikator Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis. Dalam penelitian ini penulis telah melakukan wawancara kepada 5 (lima) orang yang di tetapkan oleh penulis sebagai informan.

#### **1. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti. transparansi dapat diartikan sebagai kejelasan atau keterbukaan informasi pembuatan KTP di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert. Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan kepada Kepala Dinas UPT yaitu Eka Oktariani. PE.S.E menjelaskan apakah transparansi informasi dalam pembuatan KTP sudah tercapai di Kecamatan Rupert :

*“Transparansi terhadap pelayanan public dalam pembuatan KTP-el di Kecamatan Rupert sudah diterapkan, karena masyarakat yang membutuh kan informan pembuatan KTP-el di UPT DukCapil Kecamatan Rupert bisa dating dan bertanya langsung”. (Ibu Eka Oktariani.PE.S.E di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert)*

Berdasarkan tanggapan dari Ibu Eka Oktariani. PE.S.E mengenai tanggapan nya mengenai:

*“pelayanan pembuatan KTP-el sudah dapat di akses dan mudah dimengerti oleh semua pihak terutama masyarakat Kecamatan Rupert. Pihak UPT itu sendiri sudah membagikan informasi kepada 16 Desa / Kelurahan yang ada di Kecamatan Rupert secara estafet, Nanti pegawai Desa itu sendiri yang akan menyampaikan informasi kepada masyarakat yang ada di Desa / Kelurahannya” (Jumat 01 Oktober 2021).*

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Zulkifli selaku pegawai Perekam KTP-el di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert tentang Pelayanan pembuatan KTP-el tanggapannya :

*“Saya selaku pegawai perekam KTP-el segala tahap dan proses pembuatannya sudah dijelaskan dengan mudah kepada masyarakat, segala informasi dalam pembuatan KTP-el sudah saya jelaskan dengan transparansi dan terbuka mulai dari proses perekaman hingga pembuatannya”.*

Peneliti juga mewawancarai masyarakat yang membuat KTP-el di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert, Menurut pernyataan dari Ibu Asri Nofi tanggapan nya : *“Penyampaian informasi tentang pembuatan KTP-el oleh pihak UPT disampaikan dengan mudah dimengerti oleh masyarakat, segala tahapan dan prosesnya di jelaskan dengan baik.”*

Penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat lain nya yang membuat KTP-el dan jawaban nya sama dengan saudari Asri Nofi.



Jadi dapat di simpulkan dari hasil wawancara yang telah di lakukan oleh peneliti kepada informan mengenai Efektivitas Pelayanan Administradi Kependudukan di UPT DukCapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis dalam Transparansi pembuatan KTP-el sangat baik, penyampaian informasi nya dapat di akses dan mudah di mengerti oleh masyarakat. Kantor UPT Dukcapil Kecamatan Rupert membagikan informasi 16 Desa / Kelurahan yang ada di Kecamatan Rupert, kemudian aparat-aparat Desa tersebut yang akan menyapaikan infornasi tersebut kepada masyarakat yang ada di daerahnya.

Berdasarkan hasil Observasi yang peneliti lakukan di Kantor UPT DukCapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis pada Hari Jumat 01 Oktober 2021. Peneliti menyimpulkan dari indikator yang pertama tentang Transparansi. Sejauh ini, penyampaian informasi secara transparasi sudah di terapkan oleh pihak Kantor UPT Kecamatan Rupert dan dapat dibuktikan oleh pegawai Kantor UPT Dukcapil beserta masyarakat yang ada di Kecamatan Rupert.

## **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan Perundang Undangan. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan di arahkan untuk mencapai tujuan. Akuntabilitas dalam pelayanan pembuatan KTP-el berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang membuat KTP-el yang bernama Saudari Dewi Fatimah berikut tanggapan nya:

*“Murut saya prosedur dalam pembuatan KTP-el sederhana tetapi proses untuk mendapatkn KTP-el sangat lama karena alat untuk merekam data membuat KTP yang berada di Kantor UPT DukCapil di Kecamatan Rupert sering rusak dan ketersediaan Blanko yang ada di UPT itu sendiri sangat terbatas dan pembuatan KTP-el ini tidak di kenakan biaya.” (jumat 01 Oktober 2021)*

Kemudian wawancara berikutnya penulis menanyai kepada ibu Eka Oktariani PE.S.E selaku Kepala UPT Capil di Kecamatan Rupert, berikut tanggapannya :

*“Kami selaku pegawai pelayan pembuatan KTP-el tidak memungut biaya sepeser pun dari masyarakat untuk pembuatan KTP-el sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku, Prosedur pelayanan pembuatan KTP-el memang agak lama di sebabkan oleh keterbatasannya Blanko yang di sediakan oleh Kabupaten dan juga kami bertanggung jawab dalam menjaga informasi data masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP-el.” (jumat 01 Oktober 2021)*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan kepada masyarakat di Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis pada Hari jumat 01 Oktober 2021 peneliti menyimpulkan dari Indikator akuntabilitas terhadap pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Rupert sangat baik karena pegawai perekam KTP yang ada di UPT DukCapil Kecamatan Rupert sangat bertanggung jawab terhadap informasi data masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP-el dan mereka tidak memungut biaya seperpun sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

### **3. Kondisional**

Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

Peneliti masih ada nya kendala yang di alami oleh pihak malakukan wawancara kepada Kepala Dinas UPT Kecamatan Rupert “Kami melakukan pelayanan pembuatan KTP-el secara adil sesuai antarian yang ada tanpa memilih siapa yang harus di dulukan ”

Berdasarkan wawancara peneliti kepada Bapak Zulkifli selaku pegawai perekap KTP-el Di UPT DukCapil Kecamatan Rupert tanggapan nya:

*“Menurut saya standar pelayanan di Kantor UPT Dukcapil di Kecamatan Rupert sudah efektif karena pegawai kantor UPT sudah menerapkan Nilai-Nilai seperti Akuntabilitas, Transparansi. Pelayanan pembuatan KTP-el di jelaskan agar mudah di ikuti dan dimengerti oleh masyarakat”.*

Berdasarkan wawancara peneliti kepada Bapak Sudirman selaku masyarakat perekam KTP-el tanggapannya :

*“Pelayanan pembuatan KTP-el membutuhkan jangka waktu yang cukup lama di karenakan keterbatasan blanko yang di dapat kan dari Kabupaten, kalau hanya proses perekaman mebutuhkan waktu yang sebentar kalau alat perekam nya tidak bermasalah” (Jumat 01 Oktober 2021)*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan kepada masyarakat di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis pada Hari jumat 01 Oktober 2021 peneliti menyimpulkan bawasanya indikator Kondisional masih ada kendala yang di alami oleh pihak UPT Dukcapil Kecamatan Rupert dalam hal

Sarana dan Prasarana seperti alat perekam KTP yang sering rusak mengakibatkan proses pembuatan KTP-el membutuhkan jangka waktu yang lama dan keterbatasan ruangan yang masih menumpang di Kantor Camat Rupert.

#### 4. Partisipasif

Partisipasif merupakan pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Indikator partisipasif dalam pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor UPT Dukcapil Kecamatan Rupert dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Eka Oktarianai.PE.S.E selaku kepala Dinas UPT Kecamatan Rupert tanggapannya :

*“Dalam melakukan pelayan pembuatan ktp-el kami melakukan sesuai antrian tanpa memilih siapa yang harus di dahulukan”(Jumat 01 Oktober 2021)*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara terhadap bapak Sudirman selaku masyarakat yang membuat KTP-el tanggapannya :

*“ Pada saat saya melakukan perekaman KTP-el di kantor UPT Dukcapil pegawai melakukan pelayanan tidak mendahulukan orang yang berkepentingna tetapi mereka melakukan nya sesuai dengan urutan antarian yang sudah ada”(Jumat 01 Oktober 2021)*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan kepada masyarakat dan pegawai Kantor UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Indikator partisipasif sudah

diterapkan dengan baik oleh pegawai kantor UPT Dukcapil Kecamatan Rupert dapat di buktikan dari hasil wawancara peneliti kepada masyarakat di atas.

## 5. Kesamaan Hak

Kesamaan Hak merupakan pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi di lihat dari aspek apapun khususnya suku, ras golongan dan status sosial. Indikator kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor UPT Dukcapil Kecamatan Rupert, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Eka Oktariani. PE.S.E selaku Kepala Dinas UPT Kecamatan Rupert tanggapannya :

*“Kami selaku penyelenggara pelayanan pembuatan KTP-el tidak membedakan antara suku yang satu dengan yang lain atau masyarakat dari Desa-Desa tertentu. Kami melakukan pelayanan sesuai dengan urutan antrian yang telah ada” (Jumat 01 Oktober 2021)*

Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu Asri Nofi tanggapannya :

*“Saya telah melakukan pembuatan KTP-el di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert, saya tidak menemukan adanya pendiskriminasi antara orang satu dengan yang lain nya. Semua nya dilakukan dengan prosedur yang berlaku”*

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan terhadap Kepala Dinas UPT Kecamatan Rupert dan masyarakat Indikator kesamaan hak sudah dilaksanakan

dengan baik, tidak membeda bedakan suku satu dengan yang lainnya. (Jumat 01 Oktober 2021)

### 5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public. Keseimbangan pelayanan dalam pembuatan KTP-el di Kecamatan Rupert dapat dilihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pegawai UPT Dukcapil Kecamatan Rupert menurut Bapak Zulkifli sebagai pegawai perekam KTP-el tanggapannya :

*“Kami tidak membedakan masyarakat yang rumah nya jauh dengan masyarakat yang rumah nya dekat, semua nya kami perlakukan dengan sama” (Jumat 01 Oktober 2021)*

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap Kepala Dinas UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Ibu Eka Oktariani.PE.S.E tanggapannya ;

*“Kendala yang kami hadapi dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP-el terletak pada keterbatasan nya Blanko yang di dapat dari Kabupaten Bengkalis untuk keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat kami lakukan sesuai dengan Undang-Undang yang ditetapkan tanpa membedakan masyarakat satu dengan lainnya yang memiliki jawaban atau tidak nya” (Jumat 01 Oktober 2021)*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat Bapak Sudirman tanggapannya :

*“ketika saya melakukan perekaman di Kantor UPT Dukcapil Kecamatan Rupert pegawai perekam memberikan dan memenuhi hak-hak saya sebagai masyarakat, misalnya menjaga keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat biasa tanpa memilih keseimbangan dan hak masyarakat yang memiliki status sosial yang lebih tinggi”*

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan penulis di Kecamatan Rupert 01 Oktober 2021, peneliti menyimpulkan Indikator keseimbangan hak dan Kewajiban sudah tercapai dengan baik dan di nuktikan oelh masyarakat dan pegawai Kantor UPT Dukcapil yang telah melakukan pembuatan KTP-el.

#### **B. Hambatan Dalam Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakuka di lapangan mlalui observasi dan wawancara, maka dapat disampaikan Faktor penghambat terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis hal tesebut dapat dilihat sebagai berikut:

1. Hambatan dalam indikator Kondisional yaitu :

- a. Proses dalam pembuatan KTP-el membutuhkan jangka waktu yang cukup lama, alat perekam yang sering rusak dan keterbatasan blanko yang di miliki oleh kantor UPT Dukcapil Kecamatan Rupert.
- b. Jauhnya jarak tempuh yang dilalui oleh masyarakat yang ingin membuat KTP-el
- c. Keterbatasan jaringan yang kadang mebuat masyarakat yang ingin melakukan perekaman KTP jadi tertunda





## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, dalam Pelayanan Pembuatan KTP-el sudah cukup memuaskan. Meskipun dalam hal ini bisa dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana penunjang Pelayanan Pembuatan KTP di Kecamatan Rupert. Serta masih adanya keluhan dari masyarakat terhadap jangka waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan pembuatan KTP. Akan tetapi jika di pandang dari segi lainnya, Pelayanan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert sudah cukup baik, sesuai dengan prosedur yang ada. Beberapa hal yang sudah bisa dikatakan baik bisa dilihat dari Indikator Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, sebagai berikut :

1. Transparansi

Pihak UPT Dukcapil Kecamatan Rupert sudah cukup baik dari segi Transparansi, di lihat dari mudahnya masyarakat dalam mendapatkan informasi yang menyangkut pelayanan pembuatan KTP-el di UPT Kecamatan Rupert.

2. Akuntabilitas

Dari segi akuntabilitas, pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Pelayanan pada bidang pembuatan KTP-el di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert

Kabupaten Bengkalis sangat baik karena pegawai perekam KTP yang ada di Kantor UPT Kecamatan Rupat sangat bertanggung jawab terhadap informasi data masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP-el dan mereka tidak memungut biaya sepeser pun sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

### 3. Kondisional

Dari segi Kondisional, memang banyak sekali kendala yang di alami oleh Pihak UPT Dukcapil Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dalam hal Sarana dan Prasarana (alat perekam KTP) yang terkadang sering rusak sehingga mengakibatkan proses pembuatan KTP-el menjadi lama inilah yang menjadi keluhan dari masyarakat Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis, akan tetapi tidak menelantar kan tugas dan tanggung jawab mereka kepada masyarakat di UPT Dukcapil Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.

### 4. Partisipasif

Dari segi partisipasif, Pegawai UPT Dukcapil Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis sudah menerapkan dengan baik, dan dapat di buktikan dari hasil wawancara peneliti kepada masyarakat dan aparatur UPT Kecamatan Rupat sudah melayani kebutuhan masyarakat dengan baik.

### 5. Kesamaan Hak

Dari segi Kesamaan Hak, aparatur pelayanan pembuatan KTP-el sudah dilaksanakan dengan baik, tidak membeda bedakan satu dengan yang lainnya

dan juga tidak melakukan deskriminasi lainnya, mereka melakukan pelayanan sesuai dengan antrian yang ada.

#### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dari segi Keseimbangan hak dan Kewajiban, Aparatur pelayanan pembuatan KTP-el sudah tercapai dengan baik karena tidak ada perbedaan dalam melayani masyarakat, semua dilayani dengan prosedur yang telah di tentukan oleh Undang-Undang. Dan ini di buktikan oleh masyarakat dan pegawai yang telah melakukan pembuatan KTP-el di UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis. Hambatan yang dirasanya nyata oleh masyarakat saat ini yaitu jarak tempuh lokasi pembuatan KTP-el sangat jauh, jangka waktu yang relatife lama.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian, maka dapat merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkat kan efesiensi pelayanan Pembuatan KTP-el pada UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis perlu adanya peningkatan Sarana prasarana yang ada di Kantor UPT Kecamatan Rupert seperti peningkatan Ruang, pengadaan ruang Laktasi, Ruang Administrasi, Ruang tunggu tidak disatukan agar kinerja Aparatur lebih Efektif.
2. Peneli juga menyaran kan kepada seluruh unsur dari Aparatur Pelayanan Pembuatan KTP-el di Kantor UPT Dukcapil Kecamatan Rupert agar dapat

melakukan evaluasi secara berkala atau minimal satu bulan sekali, agar dapat menindak lanjuti keluhan-keluhan dari masyarakat.

3. Bagi kalangan masyarakat, peneliti mengharapkan agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Pembuatan KTP pada UPT Dukcapil Kecamatan Rupert, tidak hanya bisa mengeluh tentang prosedur Pelayanan tanpa tahu akan kendala dan masalah yang di hadapi oleh para Aparatur Pelayanan Pembuatan KTP-el.
4. Peneliti mengharap adanya kerja sama yang baik dari masrakat terhadap Aparatur Pelayanan agar tercipta nya kondisi yang tidak saling menyalahkan, mealikan kondisi yang saling membantu dalam memperbaiki keadaan birokrasi yang melakukan pelayanan kusus nya UPT Dukcapil Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung, Alfabeta
- Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas pelayanan publik Yogyakarta*, Gava Media.
- Hidayat. 1986. *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Ihsan, Fuad, 1996, *DASAR-DASAR PENDIDIKAN*, Jakarta : PT.RINEKA CIPTA
- Mulyana, Deddy. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nisjar, Karhi, Winardi. 1997. *Manajemen Strategik*. Bandung:Mandar Maju.
- Ryaas Rasyid, 2000, *Makna Pemerintahan*, PT. Mutiara Sumber Daya Widya, Jakarta.
- Sudaryono, 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta, Rajawali Pers.

Sugiono. 2018, *Metodelogi Penelitian*, Bandung (kualitatif, kuantitatif, dan r&d), Alfabeta

Suharto Edi, 2014. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung, Alfabeta.

Sugiyono, 2011. *Metode penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.

Sugiono. 2005. *memahami penelitian kualitatif*. CV. Alfabeta, Bandung

Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Pemeintahan*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Syafiie, Inu Kencana. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Sugiono. 2005. *memahami penelitian*. CV. Alfabeta, Bandung

Thoha Miftah, 2014. *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*, Jakarta, Kencana.

## **B. Dokumentasi**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 8 ayat (1).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 63.

Undang-Undang Nomor 16 tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah

Tingkah II dumai/



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**